

CAPITULO VII

CONSIDERACIONES FINALES

A. SINTESIS Y DIAGNOSTICO FINAL

La Defensoría de los Habitantes recibió el mandato legislativo de proteger los derechos e intereses de los habitantes de la República mediante la tutela de la gestión pública, para que ésta se ajuste a la moral, la justicia, la Constitución Política, las leyes, los convenios, los tratados, los pactos suscritos por el Gobierno y los principios generales de derecho; se le otorgó también la obligación de promover y divulgar los derechos de los habitantes de la nación.

La Institución es novedosa y de reciente cuño lo que exige repasar permanentemente sus experiencias para buscar formas cada vez mas eficientes y creativas de garantizar a los habitantes de la República la satisfacción de sus derechos y la defensa de sus intereses en la consolidación del régimen republicano y democrático.

Si bien nace la Defensoría de los Habitantes como una institución dedicada a atender denuncias de los habitantes que sienten lesionados sus derechos por la omisión o la acción incorrecta de parte del sector público, y que promueve y divulga los derechos garantizados por la normativa, la reincidencia de las denuncias y la búsqueda de orígenes y fuentes del malestar de los habitantes permitió comprender que a menudo los problemas no son de carácter singular sino mas bien de índole general y que apuntan a problemas estructurales del aparato estatal, lo que exigió que las recomendaciones que la Defensoría emite tiendan al examen y a la rectificación de políticas institucionales relacionadas con los derechos e intereses de los habitantes, y muchas veces con sus derechos fundamentales, que la Defensoría constata resultan incorrectamente orientadas.

Si bien existe fundamento razonable para señalar el desconocimiento que tienen los funcionarios de la normativa que contextualiza su Institución y la carencia de personal idóneo para el desempeño de sus labores como un factor que incide en la vulneración de los derechos de los habitantes, es preciso apuntar también que con frecuencia aducen las Instituciones escasez de recursos para dar cabal cumplimiento a sus tareas, todo lo cual llama la atención en un contexto de acelerados cambios en la estructura y funcionamiento del Estado en el que se avanza sin hacer público el diagnóstico acerca de las causas de los problemas ni las metas de transformación para el desarrollo de un Estado Social, concertador y estratégico.

Este año de labores hace evidente que no existe en el Estado un control de gestión que evalúe el impacto social ni la efectividad de sus tareas. Existen grandes omisiones así como grandes equivocaciones que no reciben la atención de la alta jerarquía del Gobierno. La escasez de información clara y oportuna y la ausencia de sistemas que exijan la rendición de cuentas favorecen las actuaciones irresponsables, el desperdicio, la ineficiencia, la ineficacia y la indolencia, por lo que la atención de los habitantes y de sus derechos e intereses no responde a lo que establece la normativa vigente y los principios de la ética en el servicio público.

Es evidente a los ojos de la Defensoría de los Habitantes que tanto las altas jerarquías de las instituciones públicas como el personal administrativo requieren mayor conocimiento e identificación con la misión institucional; que urgen cambios organizativos y tecnológicos para favorecer la eficiencia y óptimo aprovechamiento de los recursos; que se hace indispensable el rescate y la revaloración de la ética laboral en la función pública, de manera que toda institución pública desarrolle su tarea con eficacia y alcance los propósitos para los cuales fue concebida y sobre todo que todo esto se realice teniendo en mente de manera primordial el bienestar de los habitantes.

La participación inteligente en los mercados globalizados implica retos para el país que no se pueden asumir sin la intervención estratégica del Estado. Así como la inversión pública en educación y en salud constituyeron importantes claves del desarrollo histórico de Costa Rica en la etapa que se agota, el mantenimiento de la persona humana como centro de las aspiraciones de desarrollo es la principal ventaja comparativa con que contará la sociedad costarricense para asumir los desafíos del presente y del futuro. El desarrollo de infraestructura para la producción, la atención de la capacitación y la educación son tareas fundamentales del Estado que junto con otras igualmente importantes como la salud y la vivienda, proporcionan a los habitantes las oportunidades para participar de manera exitosa en la producción nacional y en su desarrollo personal. En este sentido, es preciso llamar la atención sobre el hecho de que sin considerarse alternativas igualmente viables, se hacen esfuerzos para limitar el déficit fiscal mediante el proyecto de reforma constitucional de Garantías Económicas, pero no para aumentar la inversión pública ni el gasto social a los niveles que exige la propia Constitución Política al establecer el Estado Social de Derecho costarricense.

1. La atención de denuncias

Las denuncias o quejas que se presentan a la Defensoría de los Habitantes permiten detectar cuáles temas son visualizados por los habitantes como atentatorios de sus derechos o lesivos a sus intereses. Es

preciso señalar que con frecuencia los habitantes no cuentan con información clara y precisa sobre los objetivos de algunas instituciones públicas ni sobre los servicios que éstas deben brindar. A menudo los reclamos no son atinentes o son tímidos y escasos.

En este período a la **DIRECCION DE CALIDAD DE VIDA** se integraron los temas de vivienda de interés social y el acceso a la salud, con el propósito de tratarlos integral y sistémicamente en conjunto con los de protección del ambiente.

En lo que se refiere a la protección del ambiente se atendieron problemas vinculados con la deforestación y la protección a la biodiversidad, con saneamiento ambiental, donde los aspectos éticos y de responsabilidad institucional en las prestaciones sanitarias abarcaron las principales quejas de los habitantes. En relación a los casos vivienda, se puso en evidencia el problema de la falta de control en el cumplimiento efectivo de la gestión, la impunidad de los funcionarios irresponsables y la consecuyente frustración por parte de los usuarios, que consideran violados sus derechos a una vivienda digna, por la omisión de la administración que no supervisó adecuadamente la construcción de viviendas de interés social y que evidenció, además, la inexistencia de criterios claros y uniformes en la asignación de recursos para la construcción de este tipo de viviendas. Se tramitaron reclamos relacionados con el incumplimiento de los derechos laborales y de protección a los trabajadores, que evidenciaron la desatención de las denuncias por parte del Ministerio de Trabajo, y la falta de instancias efectivas de resolución de conflictos. Igualmente, se encontraron problemas con el control de bares y cantinas que operan ilegalmente.

De índole general y recurrente se evidencia la contaminación sónica en las ciudades, la contaminación de quebradas y ríos por parte de los beneficios de café, de granjas porcinas y avícolas, problemas de ordenamiento territorial (carencia de planes reguladores), falta de planificación para el establecimiento de rellenos sanitarios y tratamiento idóneo de desechos que permitan la disposición de desechos peligrosos. El problema de la deforestación y el de la exploración aurífera fueron objeto de estudio.

Entre las dificultades que se han detectado a partir de las denuncias de los habitantes pueden señalarse la ignorancia de sus obligaciones de parte de algunos funcionarios públicos, la renuencia a colaborar con la Defensoría en el cumplimiento de la normativa y la no respuesta inmediata a recomendaciones, sobre todo en el área de salud. Aunque el discurso hable consistentemente de sostenibilidad, las instancias que tienen que velar por garantizarla en aspectos específico tales como los recursos forestales, hídricos, ictiológicos, de biodiversidad, desechos, contaminación sónica y atmosférica a menudo actúan débilmente y con timidez. La transformación de

los patrones de consumo y la incorporación de los habitantes en los procesos de gestión ambiental así como el cumplimiento de tareas por parte de los funcionarios públicos son necesidades de atención perentoria para lograr la sostenibilidad de las políticas de protección.

La **DIRECCION DE PROTECCION ESPECIAL** se ocupa de los temas de niñez, adolescencia, grupos discriminados, justicia y policía, enfatizando la atención de personas que por especial condición o situación son más vulnerables a la violación de sus derechos.

Se trabajó en la violación de derechos humanos por parte de las fuerzas policiales y la dilación de la justicia.

En educación se atendieron quejas por cobros en matrículas, procedimientos disciplinarios aplicados a los estudiantes, maltrato psicológico, abuso físico y proceder arbitrarior, conductas discriminatorias por parte de docentes, deficiente infraestructura para atender las necesidades de los estudiantes con discapacidad física, deficiente infraestructura de escuelas y colegios, inclusión de tercera jornada lectiva, duración insuficiente del curso lectivo y baja calidad de la enseñanza.

Se atendieron también quejas que evidenciaron la ineficiente atención de las personas de la tercera edad en las instituciones que los albergan; abuso de autoridad por parte del personal penitenciario y violación al derecho a la salud de los presos, sobrepoblación de cárceles y estructuras físicas deterioradas y sin mantenimiento, violación al derecho al trabajo de los presos y violación a la integridad personal y al derecho a la intimidad de visitantes a los centros penitenciarios; irrespeto a la identidad de los pueblos indígenas, obstáculos para el disfrute del derecho a tierra, violación de derechos laborales, violación del derecho a la salud por falta de infraestructura en las comunidades indígenas, baja calidad de la educación para la población indígena, venta de licor a menores; abuso de autoridad por parte de la Municipalidad de San José y ausencia de seguridad social de los comerciantes informales; violación al derecho a la nacionalidad, a legalizar su permanencia en el país, al derecho a la salud y al derecho a la educación, a vivienda y derechos laborales de los migrantes; y abuso de autoridad por parte de la policía.

Específicamente en cuanto al derecho a la educación son preocupantes las limitaciones del derecho al ingreso, permanencia, regreso y éxito del estudiante en el sector educativo, del derecho al debido proceso en el régimen disciplinario adaptado a los estudiantes y a los docentes, del derecho a la no discriminación en la escuela y en el colegio, del derecho a la educación de los niños discapacitados, sin barreras arquitectónicas y con adecuación curricular, del derecho a la educación en condiciones adecuadas de espacio

físico, del incumplimiento de la ley en cuanto a la duración del curso lectivo que establece un mínimo de 200 días de clase al año, de por lo menos cinco horas cada día, en condiciones que permitan el desempeño digno y exitoso de parte del docente y de los estudiantes.

Por otra parte, es preocupante la falta de programas de apoyo a la familia que garanticen la atención integral a los hijos de los trabajadores.

En cuanto a la protección especial a los niños se atendieron aspectos relacionados con el derecho a la recreación, a la salud y a ser informados, así como el derecho de los adolescentes al trabajo. Además, se trabajó en el proyecto de Ley de Justicia Penal Juvenil, lográndose junto con ILANUD, la presentación a la Asamblea Legislativa del proyecto que culminó con la aprobación de la ley.

En relación con las personas alcohólicas y drogadictas se determinó que se ha violentado en su contra el derecho de libertad de tránsito por detenciones indebidas por parte de oficiales de policía, pero que no se atiende con la diligencia necesaria el problema del tráfico de drogas ni el problema de las cantinas y el alcoholismo.

En cuanto a personas privadas de libertad, se les ha violado el derecho a su integridad física, intimidad y dignidad personal, trabajo y justa remuneración, y salud.

A los comerciantes informales se les ha violado el derecho a integridad física y al trabajo digno, sin que existan de parte de las Municipalidades ni de las instancias Gubernamentales correspondientes, políticas claras que permitan el ejercicio del derecho al trabajo en condiciones apropiadas e idóneas.

En síntesis, los hallazgos exigen el fortalecimiento de la atención de problemáticas colectivas, generadas en problemas estructurales del Estado costarricense, que ocasionan que muchos de los habitantes de nuestro país estén limitados en su derecho al desarrollo humano y se vean perjudicados por la desigual distribución de oportunidades sociales que impiden el fortalecimiento y consolidación del Estado Social de Derecho.

La **DIRECCION DE ASUNTOS ECONOMICOS Y ADMINISTRACION** tiene a su cargo el área de servicios públicos y el área administrativa, financiera y económica.

Analiza sus casos en función del derecho violado a los habitantes, ya sea desde el punto de vista del Estado como productor de bienes y servicios, o bien desde la operación del sector público como responsable de la satisfacción

de los derechos e intereses de los habitantes en los campos de la administración y la economía.

Entre los problemas detectados se encuentran: la inobservancia de leyes, el maltrato a los usuarios de los servicios públicos o la deficiencia en la prestación de estos servicios, el incumplimiento de sus funciones, la utilización de bienes públicos para beneficio propio, la creación de prerrogativas discriminatorias por la vía de acuerdos, circulares, reglamentos o interpretaciones legales, la corrupción y el irrespeto de derechos constitucionales y leyes como los de pronta respuesta, debido proceso e inamovilidad sindical.

En el ámbito institucional, la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo ha vulnerado el derecho de petición y pronta respuesta en la atención de trámites para el otorgamiento de las pensiones. El ICE se ha separado de las recomendaciones del Departamento Técnico del SNE causando incertidumbre en la situación de derecho en cuanto al costo de tarifas telefónicas y eléctricas. El traslado de acciones de FERTICA y CEMPASA a manos privadas a precios inferiores a su valor real de mercado significó una desafortunada pérdida para los costarricenses, particularmente ante la evidencia -gravemente manifiesta- en el ulterior proceso de venta de tales acciones por parte de sus poseedores nacionales a grupos extranjeros económicamente poderosos- de que no se logró el alegado propósito de subsanar el déficit fiscal y socializar la producción. En el Consejo Técnico de Aviación Civil, se dio el nombramiento ilegal del Director de Aviación Civil (por falta de requisitos), sin que a la fecha se haya subsanado la ilegalidad.

Se encontraron los siguientes grandes problemas: La deuda de algunas empresas bananeras con la banca estatal. El deterioro de la red vial del país (problemas en uso, construcción y mantenimiento de vías en el territorio nacional). La entrada en vigencia del impuesto sobre bienes inmuebles (hubo acelerada tramitación, imprecisión y falta de reglamento para la aplicación de la Ley). Retrasos en la titulación de tierras en instituciones estatales que originan inseguridad e incertidumbre en los habitantes por falta de registros documentales, escrituras defectuosas, imposibilidad de pago por parte de las familias del monto para inscripción efectiva, inadecuado control y fiscalización institucional. Problemas en el transporte público debido a la mala calidad del servicio, mal estado de las unidades, maltrato por parte de los choferes, incumplimiento de rutas, horarios y paradas. Desatención de las necesidades de la comunidad. Falta de vigilancia efectiva sobre la prestación del servicio de agua y electricidad, descontento con tarifas. Incumplimiento en el pago de los montos por concepto del programa de movilidad laboral. Problemas con la lectura de los hidrómetros, la escasez de agua y suspensiones en el servicio de agua, no reparación de fugas, lectura bimensual de medidores y mala administración de acueductos rurales; quejas

sobre el alcantarillado sanitario. Irregularidades en la concesión de permisos municipales. Deficiente funcionamiento de los acueductos en Alajuela. Indebido cobro de impuestos por parte de la Municipalidad de San José.

Por otro lado, la Defensoría analizó y se pronunció en relación con el pago de cuotas de los afiliados a los colegios profesionales para posibilitar a estos organismos cubrir los gastos administrativos que demanda el asumir la función pública de garantizar el cumplimiento de un código de ética profesional.

La **DEFENSORIA DE LA MUJER** orienta sus acciones hacia la garantía, promoción y ampliación de los derechos de las mujeres, establecidos específicamente en la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer.

Prácticamente se duplicó en este período el número de denuncias por hostigamiento sexual que tiene lugar en la mayoría de los casos en las oficinas, convirtiéndose a menudo en hostigamiento laboral cuando el hostigador no ve satisfechas sus demandas. De este modo se pone de manifiesto el desconocimiento de los derechos de la mujeres y de la normativa al respecto, tanto a nivel personal como a nivel de oficinas de relaciones laborales.

Asimismo se atendieron denuncias por incumplimiento de los derechos de maternidad que evidenciaron el pago de montos más bajos por concepto de subsidio, el despido durante el período de incapacidad, el pago parcial del aguinaldo, la negación al derecho de lactancia. Esta situación pone en evidencia algunas de las contradicciones que la sociedad vive en torno a la maternidad: por un lado manifiesta verbalmente el respeto que la condición de madre debe merecer y en sus acciones propicia el irrespeto a los derechos que la maternidad conlleva y a los valores familiares.

Se atendieron denuncias en el ámbito de la salud, sobre la infraestructura inadecuada para la atención del servicio de ginecología y obstetricia, en los que no se guardan condiciones de privacidad. A menudo no se proporciona a la mujer el tratamiento específico requerido por ser muy oneroso.

Las denuncias de violencia intrafamiliar han sido numerosas. Es importante destacar los limitados recursos gubernamentales con que se cuenta para la atención de las víctimas. En este año, quizás por una toma de conciencia de las mujeres sobre su derecho a una vida sin violencia, y por la aprobación de la Ley Contra la Violencia Doméstica, el problema ha sido explícitamente tratado. No obstante, han sido numerosos los casos en que las mujeres han sido víctimas de la violencia extrema e inclusive les han quitado la vida.

La discriminación femenina es amplia y variada y está imbuida en la práctica nacional tanto pública como privada. Se pone de manifiesto en el lenguaje, en el hogar donde la violencia contra la mujer se ve con naturalidad como si se tratara de algo propio de la relación familiar sin distinción de nivel cultural, social ni económico, en el trabajo donde la mujer sufre hostigamiento y a menudo tratamiento desigual, en los medios de comunicación donde se explota su imagen con fines lucrativos. Es mucho el trabajo que queda por hacer aunque se debe reconocer el esfuerzo que realizan en ese sentido el Centro para la Mujer y la Familia y la Primera Dama de la República, al hacer patente el problema y divulgarlo en los medios de comunicación.

2. *La Agenda Legislativa*

Es evidente que la comprensión de la misión institucional no ha sido estática. La Defensa de los principios constitucionales y del resto de la normativa nacional, apunta hacia la defensa de un modelo de sociedad que si bien parece delineada con claridad por las leyes, se ve modificada cotidianamente por la tarea del Poder Legislativo. De tal comprensión ha surgido la necesidad de seguir de cerca el proceso legislativo para aportar ideas que permitan consolidar nuestro modelo democrático de sociedad.

La Defensoría de los Habitantes ha emitido criterio en relación a la Ley General del Ambiente, a la Ley de Discapacitados, a la Ley de Adopciones, a la Ley de Violencia Doméstica, auspició activamente la redacción de la Ley de Justicia Penal Juvenil, se ha manifestado en relación al Código de Minería. Coordina la Comisión Interinstitucional para la Redacción del Código de la Niñez y la Adolescencia, se pronunció sobre la ley de Justicia Tributaria, la de Ajuste Tributario y sobre la enmienda constitucional de Garantías Económicas.

3. *Programa de Unidades Móviles de Promoción y Divulgación*

Nació el programa con un proyecto piloto en la Región Brunca en el mes de octubre de 1994, para expandirse posteriormente a nivel nacional con la colaboración del programa de Democratización y Derechos Humanos de la Comunidad Europea.

El propósito del programa consiste en divulgar e informar a las comunidades sobre sus derechos, generalmente mediante charlas denominadas "Lo que usted debe hacer para proteger sus Derechos. No obstante, el contacto inmediato con las comunidades ha permitido un conocimiento específico de la situación local en relación a los derechos y sobre

todo en relación a las omisiones del sector público en el cumplimiento de su función. Ha sido posible constatar que el fundamento de una cultura de respeto a los derechos de los habitantes es su amplia difusión y su activa defensa pues el derecho que no se conoce, no se reclama y el derecho que no se reclama, se pierde.

Se han llevado a cabo talleres y se han abierto espacios para la reflexión sobre múltiples temas de interés para las y los habitantes, entre los que se incluye la propia Defensoría de los Habitantes, las Unidades Móviles y su papel en la protección de los derechos; Derechos de los Jóvenes; Derechos de la Niñez; Promoción Social de la Mujer; Derechos Humanos. También se han tratado temas tales como vivienda, desarrollo agropecuario y planificación rural, aspectos administrativos, financieros de los servicios públicos, funciones de la Municipalidad, temas de pensiones, falta de presupuesto público y otros sugeridos por los participantes en los foros y talleres.

Asimismo se han establecido contactos con medios de comunicación rurales en todas las regiones del país para tratar temas relacionados con los derechos de los habitantes y difundir la tarea de la Defensoría de los Habitantes.

Se han organizado encuentros participativos subregionales organizados por tema o sector en distintas regiones del país.

La experiencia acumulada en los meses de trabajo del Programa de Unidades Móviles, confirma la importancia de la proyección institucional mediante el trabajo local y regional de divulgación y promoción de derechos, en beneficio directo de las comunidades y los habitantes.

4. Dirección de Defensa del Desarrollo Humano

La Dirección de Defensa del Desarrollo Humano se creó en este período con el propósito de llevar a cabo estudios que si bien pueden surgir de la atención de las denuncias que plantean los habitantes, se originan también de otras fuentes que indiquen omisiones administrativas o ausencias normativas que inciden negativamente en la protección de derechos e intereses de los habitantes.

La Dirección de Desarrollo Humano conceptualiza el desarrollo tomando en cuenta no sólo el crecimiento económico del país, ni los indicadores tradicionales de desarrollo que se fundamentan en parámetros económicos, sino sobre todo considerando indicadores que permitan determinar la sostenibilidad de las relaciones de los seres humanos entre sí en una sociedad equitativa y armoniosa y de su relación con el medio productivo y vital, con

miras a un mejoramiento de la calidad de vida que pueda garantizarse asimismo para las futuras generaciones.

En el cumplimiento de esta tarea, se busca la identificación de las fuentes institucionales de afectación de derechos y las necesidades de protección de derechos e intereses difusos. Para ello, se llevan a cabo estudios de situaciones que permitan por un lado determinar la naturaleza de la desprotección o violación del derecho y por otro la formulación y divulgación de propuestas apropiadas a la resolución del problema.

En este marco la Defensoría de los Habitantes ha participado del proyecto Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible, conjuntamente con PNUD y CONARE, lo que ha permitido detectar que el perfil productivo del país ha variado, que ha habido una caída en la tasa de inversión y cierto agotamiento del modelo de promoción de las exportaciones. El alto déficit fiscal, el déficit comercial y el endeudamiento interno y externo del país, que de mantenerse podrían originar una situación insostenible, el incremento en la inseguridad ciudadana, los problemas no resueltos que sufren los inmigrantes, la utilización depredadora de los recursos naturales, el incremento en la tasa de deserción escolar, así como aumento de la agresión y la violencia proporcionan indicios de inestabilidad social que deben ser atendidos de manera inmediata.

En cuanto a la equidad -una de las premisas básicas del desarrollo- se ha encontrado un generalizado acceso a agua potable (96%) y energía eléctrica (casi 100%), pero también disparidad rural/urbana, desigual distribución del ingreso, retribución femenina por debajo de la masculina aún cuando las mujeres han obtenido mayores logros en el nivel educacional. El 21% de los hogares pobres tiene como cabeza de familia a una mujer y el 23% de los hogares pobres tiene en su seno a niños trabajadores.

Esta situación plantea la necesidad de avanzar hacia formas perfeccionadas de participación democrática, de reclamar el derecho a la información ciudadana y de satisfacer la aspiración mínima de salvaguardar las fortalezas que forjaron las oportunidades y ventajas que aún hoy disfruta esta sociedad y que distinguen a Costa Rica como nación.

La Dirección de Defensa del Desarrollo Humano desarrolló nexos que le permitieran enriquecer la conceptualización del desarrollo humano sostenible y llevar a cabo diversas acciones. En relación a los cambios que sufrió el régimen de pensiones del magisterio nacional, consideró conveniente establecer un enlace con el Consejo Nacional de Rectores con el propósito de presentar a la sociedad los resultados de la producción intelectual que guarden pertinencia con los temas de la transformación del Estado, la economía y la sociedad.

Asimismo, en relación al proyecto de Garantías Económicas en el Foro convocado por el Sr. Presidente de la Asamblea Legislativa y el Ministerio de Planificación, la Defensoría de los Habitantes presentó una propuesta de debate que si bien fue aprobada en principio, no condujo a los resultados propuestos. A la luz de los análisis que la Defensoría de los Habitantes llevó a cabo en torno al proyecto de Garantías Económicas, participó de la consulta de constitucionalidad que se presentó ante la Sala Constitucional y que tuvo como resultado de parte de dicha instancia observaciones diversas sobre asuntos formales que deben corregirse. Excepto por el voto salvado del Magistrado Piza Escalante, los aspectos de fondo que preocupan a la Defensoría de los Habitantes no fueron analizados. Con el propósito de difundir la posición de la Institución, se elaboró un documento académico que dará lugar a documentos de divulgación sobre el tema.

A nivel nacional y con la participación del Programa de Unidades Móviles de Promoción y Divulgación, se llevaron a cabo foros y talleres diversos sobre el Informe sobre el Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible en las ciudades de Palmares, Cañas, Puntarenas, Pérez Zeledón, San Joaquín de Flores, Limón y Turrialba.

Participa la Dirección de Desarrollo Humano en el programa de Protección Local de la Salud con la colaboración del Centro de Comunicación de Voces Nuestras en las localidades de Cieneguita y Limoncito, con el propósito de promover el liderazgo femenino al capacitar a las mujeres como productoras de programas de radio orientados a cubrir la problemática social desde un punto de vista femenino. Asimismo, se organizó el primer Foro Cantonal de San Carlos denominado "Desarrollo Local y Derechos de los Habitantes" cuyo propósito consistió en fortalecer la conciencia social sobre el papel del Estado y la relación con los habitantes.

Con la participación del Ministerio de Hacienda y de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional, se llevaron a cabo en el auditorio del Instituto Nacional de Seguros, tres foros sobre la problemática fiscal tendientes a fortalecer el desempeño de las funciones fiscalizadores, de gestión tributaria y de recaudación estatal. En dichos foros se profundizó en el análisis de los siguientes temas: Administración de los Ingresos Públicos; Presupuestos Públicos; y Política Fiscal e Ingreso Público.

La Defensoría presentó ante el Congreso Jurídico Nacional organizado por el Colegio de Abogados y copatrocinado por la Asamblea Legislativa y la Defensoría de los Habitantes el documento "Reforma del Estado: Por un Proceso Participativo y Democrático", con el propósito de enfatizar la necesidad de generar un amplio consenso nacional en que se definan estrategias que conjuguen la modernización y la diversificación de la

economía con la protección del ambiente y el fortalecimiento de la identidad nacional.

También participó la Defensoría de los Habitantes en las Jornadas Nacionales de Reflexión Omar Dengo, en las que se desarrollaron los temas: "Infraestructura Nacional y Competitividad Económica", "Reforma del Estado y Política Sociales", y "Reforma Económica, Situación y Perspectiva".

En la tarea por proteger los derechos ciudadanos, la Defensoría considera esencial el fortalecimiento del Estado Social de Derecho que garantice la redistribución de la riqueza, la armonía, la integración social, la tolerancia y la transformación de las estructuras políticas, económicas y sociales cuando sea necesario para la consecución de esos fines. Preocupa por ello la adopción de decisiones de corte meramente fiscalista, como son las políticas de recorte en el número de empleados públicos o de eliminación de algunas instituciones públicas que impiden que el aparato estatal responda a los desafíos de un desarrollo nacional orientado a la productividad, el crecimiento y el bienestar estable, equitativo y sostenible y por ello, que violente el derecho de gozar de un verdadero y sostenido desarrollo humano. Preocupa asimismo la orientación de la producción y el intercambio hacia el comercio internacional que no parece proteger ni a los productores nacionales -en especial a los pequeños productores- ni al modelo social de producción, sino que se inclina por la venta de los recursos del país a los grandes consorcios extranjeros para que sea mediante su concurso que Costa Rica se vincule a los mercados internacionales.

Costa Rica ha sabido sortear anteriormente las dificultades económicas sin que su modelo social se desdibuje totalmente. Hoy más que nunca, es preciso establecer políticas propias tanto a lo interno del país como imprimirlas en el ámbito de las relaciones internacionales para lograr que el diseño de sociedad se mantenga a la vez que se aprovechen las oportunidades que la era de la información y globalización ofrece. El reto es enorme pero ineludible.

B. LA DEFENSORIA EN VOZ DE LOS HABITANTES

Con la conciencia de que su objetivo es lograr la satisfacción de quienes acuden a solicitar su intervención, la Defensoría de los Habitantes está siempre atenta a los planteamientos y sugerencias que le hacen llegar los habitantes de la República. En varias ocasiones esos aportes han permitido mejorar la gestión institucional. En otras, han servido de motivación y estímulo para quienes cotidianamente brindan su mejor esfuerzo como funcionarios de la institución. Después de todo, es esa opinión -la de los habitantes- la que define y orienta el rumbo de la Defensoría de los Habitantes.

A continuación transcribimos algunas de las muestras de apoyo recibidas durante este año.

Para la Defensoría de los Habitantes

Quepos, 8 de setiembre de 1995

"Dirijo la presente deseando sus labores marchen bien. No hay palabras para expresarles mi eterno agradecimiento, la de mi familia y demás vecinos con respecto a la gran ayuda que Usted, el Lic. ... y su excelente personal nos brindaron en los momentos más difíciles.

Su visita tan importante a mi casa, la concientización de los altos desiveles y vibraciones que producía dicha Fábrica de Hielo Propiedad de Coopemontecillos la cuál está ubicada en zona residencial, problemas que como Usted fué testigo visitando nuestras habitaciones donde tratábamos de dormir y nos causaba insomnio, alteraba el sistema nervioso, perjudicaba nuestro sistema auditivo y nos estaba convirtiendo en Farmaco-Dependientes.

Lo importante del caso es que creo que el problema terminó. Ayer aproximadamente a las 11:50 AM cerraron con 4 sellos las puertas de dicha Fábrica apagaron máquinas. Gracias a Ustedes fué posible dicho cierre.

(...)Le soy sincera dormimos de maravilla, fué un descanso tan grande para nuestro cuerpo, que Dios sabe que se actuó con justicia.

Estoy contenta por el triunfo a la verdad, la salud mental y el cumplimiento de la ley.

(...)Muchas gracias."

Una habitante de Quepos

12 de marzo de 1996

"Luego de releer su Informe Final con Recomendación ..., he experimentado un profundo sentimiento de confianza respecto a la eficacia de mis derechos ante un poder como el Estado. Esta

experiencia me ha permitido percibir con mucha claridad la franca desventaja, arbitrariedad e impotencia que en el pasado han debido experimentar miles de costarricenses ante los poderes públicos y que previo a la creación de esa Defensoría de los Habitantes y de otras instancias como la Sala Constitucional, debieron callar y olvidar, no obstante de vivir bajo un Estado de Derecho...No cabe duda del inmenso reto por ustedes asumido, particularmente el de hacer que en la práctica cotidiana, los costarricenses como ciudadanos activos recuperemos la confianza en el sistema jurídico y en la institucionalidad. Esta determinación sólo la habrían podido enfrentar de una manera: construyendo una imagen de la Defensoría de los Habitantes, perfilada por los mismos resultados de su gestión, imagen percibida directamente por los habitantes. Es obvio que ustedes están en el camino correcto.

Deseo felicitarlo por la magnífica gestión que he podido percibir en la atención de mi caso, a la vez por su honorable medio, agradecerle al Lic. ... y a la Lic. ..., así como a los funcionarios(as) que me brindaron su oportuna ayuda.

En deuda con causas tan nobles como la de la Defensoría de los Habitantes.

Atentamente,"

Un habitante de Curridabat

19 de diciembre de 1995

"El Comité...les saluda cordialmente por este medio, deseando para ustedes una feliz Navidad y un venturoso Año Nuevo de 1996.

Agradeciendo la atención prestada a nuestras necesidades comunales, su disposición de análisis e investigación y respuesta.

Confianto que la sabiduría de Dios esté sobre toda acción y decisión por ustedes tomada y que su importante y difícil misión fiscalizadora se vea coronada con éxito cada día del acontecer nacional, deseamos hacer llegar un reconocimiento especial a los funcionarios que directamente se han relacionado con nuestra denuncia y necesidad específica, por su trabajo valiente y tesonero del cual hemos recibido un buen fruto.

(...) De una comunidad agradecida reciban el reconocimiento."

Un Comité de una comunidad del cantón central de San José

8 de marzo de 1996

"Son muchas las satisfacciones que me ha deparado el ganar el Certamen "CARTAS DE MUJERES" que convocara a la DEFENSORIA DE LOS HABITANTES, y le aseguro que éste será el premio más valioso de mi vida, ya que me dio el impulso suficiente para continuar dando palabras, especialmente en defensa de los derechos de todas y todos los ciudadanos de nuestra querida Costa Rica.

Ciertamente, las mujeres de tenemos historias para contar, por lo que a las letras femeninas se les debe dar una mayor participación y es animándonos y apoyándonos, como se logrará que continuemos aportando valiosas experiencias que pueden ser de gran ayuda para otros.

No dudo que la Defensoría de los Habitantes seguirá invitando a los diferentes sectores del país a presentar sus iniciativas, pues considero que tienen un personal calificado para ello, pero sobre todo, con un calor humano y una sensibilidad social realmente maravillosos.

Funcionarios de la calidad de ..., ..., ..., entre otros, son dignos representantes de las luchas que sabemos dar los costarricenses. Con ellos estaré siempre agradecida.

Agradezco el haber sido honrada con el premio y el lindo homenaje del pasado 7 de febrero, en especial el trato que mi familia y yo recibimos de parte de todos ustedes.

Sé que los objetivos propuestos al convocar al certamen se lograron y se multiplicarán, y me pongo a la disposición de su Despacho para lo que les pueda ser útil.

Un fraternal abrazo,"

Una mujer llena de esperanza

Para la Dirección de Calidad de Vida

1995

"Con éstas líneas agradezco de lo profundo de mi corazón que por intermedio y seguimiento minucioso a las diferentes instituciones que tenían que ver con el "cierre" del negocio ... en Zapote. Después de una larga lucha de 1991 pidiendo ayuda a quién correspondía sin lograr nada en concreto, hasta que pusimos esta situación en sus manos...que los vecinos gozamos la dicha de encontrar la tranquilidad, gracias a la buena voluntad y empeño de ustedes sin cansarse, siempre atentos, a las llamadas para darles información o pedir las. Siempre amables para las respuestas sin recibir nunca un reproche.

Muchas gracias, que Dios los bendiga y que conserven ese deseo y amor para ayudar a tantos que acuden a esta institución."

Una habitante de Zapote

Agosto 30, 1995

"(...)El informe final refleja con claridad el largo y a ratos frustrante proceso investigativo y detallado estudio legal que Uds. realizaron con que se cumple a cabalidad la labor que los costarricenses hemos encomendado a la Defensoría de los Habitantes.

Reciba Ud. doña..., en unión de sus colaboradoras inmediatas Licenciadas ... y ... y aquellos anónimos, amables y pacientes empleados de la Defensoría, que atendieron mis rutinarias llamadas telefónicas de los martes, la más sincera felicitación por esta excelente labor.

Como ciudadano me siento seguro y muy satisfecho al darme cuenta que personas como Uds. están manejando con tanto esmero el preciado derecho que tenemos todos los costarricenses de vivir en paz, armonía; paz y armonía que se logra, a Dios gracias, señalando con claridad los defectos y atropellos a que estamos expuestos los ciudadanos por parte de personas e instituciones inescrupulosas."

Un habitante de Pavas

Para la Dirección de Asuntos Económicos y de Administración

16 de octubre de 1995

"Agradecemos mucho su intervención en nuestro caso relacionado con un reclamo ante el I.C.E. pues aunque en principio no querían reconocernos la diferencia planteada, con su intervención lo logramos.

Por tanto dejamos manifiesto nuestro profundo agradecimiento y quedamos de Uds., atentamente,"

Un habitante de Heredia

Para las Unidades Móviles de Promoción y Divulgación

Orotina, 12 de octubre de 1995

"(...) quisiéramos expresarle hoy nuestro más sincero agradecimiento en nombre del pueblo orotinense en especial de los niños y niñas de nuestra comunidad.

Por el gesto tan noble en un momento tan especial como fue el 9 de setiembre, día del Niño y la Niña, donde la institución que Ustedes representan y la Iglesia se hermanaban para reflexionar sobre los derechos y deberes de estos seres tan frágiles y maravillosos de la Creación y poder compartir en compañía de padres de familia, catequistas, jóvenes y demás personas del lugar la alegría expresada por ellos.

Queremos hacer de su conocimiento la satisfacción reflejada en cada uno de los rostros de los participantes y observadores de este evento, fue un gran homenaje para nuestra población infantil.

Una actividad donde se ven eliminadas las barreras para encontrarse luchando juntos por un mismo ideal, como es el crecimiento y desarrollo integral de la persona, contagia y anima a cualquiera.

(...) Muchas gracias"

Un sacerdote de Orotina

Para la Oficina de Admisibilidad

San José, 4 de diciembre de 1995

"(...) y al mismo tiempo aprovechar esta oportunidad para darle nuestro más eterno agradecimiento a la gran ayuda que nos brindó el señor ..., en el problema que tuvimos para...

Funcionarios como el señor... son los que necesita el país, ya que son los funcionarios que realmente se preocupan por los problemas de los otros. GRACIAS A DIOS, que existe en COSTA RICA, la DEFENSORIA DEL HABITANTE, sin ella hubiesemos estado en un gran problema."

Tres habitantes de San José

C. RECONOCIMIENTOS

Se ha pensado mucho antes de decidir iniciar esta lista de reconocimientos que se quisiera ir completando año a año, informe tras informe. Al hacer una lista se sabe que se corre el riesgo de ser injustos; cuando se rinde honor a alguien por la labor desempeñada, es posible que se deje injustamente, a alguna por fuera por fuera.

Mayor injusticia sería, sin embargo, abstenerse de honrar a todos cuando se sabe que hay personas sin cuya colaboración oportuna y extraordinaria la satisfacción de los derechos de los habitantes hubiera sido más difícil. En la lista aparecen personas que, con los habitantes en mente, han dado un paso más, muchos de ellos grandes zancadas.

Reconocimiento a Alberto F. Cañas, diputado, quien desde la Asamblea Legislativa se ha empeñado a conocer la Defensoría y en interpretar el quehacer institucional y su papel en la sociedad costarricense.

A Mayra Díaz, subgerente de Desarrollo Social del IMAS. Su oportuna colaboración, amplia y patriótica en un momento de tensión y de emergencia posibilitó la solución al problema de un grupo de habitantes y satisfizo las necesidades de la Defensoría.

A Guillermo Flores Galindo y a Elieth Lawson; Director del Centro de Salud de Hatillo, el primero; Técnica de Saneamiento Ambiental del mismo Centro, la segunda. Ambos colaboraron ampliamente en el proceso de seguimiento de la recomendación de traslado del plantel de METROCOOP R.L.

A Sergio Mora Castro y a Fernando Alvaro Villalón, del ICE. Su ayuda desinteresada, su acompañamiento a funcionarios de la Defensoría en su trabajo de inspección del Acueducto de Escazú y sus aportes profesionales oportunos posibilitaron la reparación del Acueducto y la construcción del nuevo desarenador. También se reconoce su aporte para la valoración del terreno donde se ubicará el nuevo peaje cercano al Cerro Zurquí.

A Marco Vinicio Corrales y a Vinicio Arrieta, ambos de la Municipalidad de San José. Reconocemos su útil compañía en varias inspecciones y el aporte de valiosos criterios técnicos.

A Rodolfo Montero Barquero, Gerente, y a María Alexandra Gooding, Contralora de Servicios, ambos del Banco de Costa Rica. Su ágil, oportuna y diligente actuación ante las acciones de la Defensoría han permitido la satisfacción de los derechos de los quejosos y una fluida relación entre las dos instituciones.

A Roberto Castro, Lilliana Arguedas Jiménez, y Ana Villalobos, funcionarios del Ministerio de Salud, y a Raúl Solórzano del MINAE, por su buena disposición de colaborar en el trámite de decenas de expedientes con los que se busca mejorar la calidad de vida de miles de habitantes.

A Allan Sanabria del Departamento de Pensiones de la Caja Costarricense del Seguro Social. Su colaboración con la Defensoría y con los habitantes que solicitan su intervención es ejemplar.

A Olman Bonilla Oconitrillo y a Fernando Castro Chavarría, ambos funcionarios de la Oficina de Servicios Técnicos del MOPT, personas que no han escatimado esfuerzos ni se han limitado a horarios para informar a las comunidades acerca del método de cálculo de las tarifas de los autobuses. Con ello se ha facilitado el trabajo de la Defensoría y se ha podido responder mejor a los habitantes.

A la Dirección General de Informática del Ministerio de Hacienda. Se reconoce la colaboración permanente prestada a nuestro Departamento de Recursos Humanos.

A la Dirección General del Archivo Nacional, por la asistencia profesional oportuna brindada a la Defensoría.

Señor Presidente, señoras diputadas y señores diputados:

El Informe Anual 1995-1996 de la Defensoría de los Habitantes que se presenta hoy a la Asamblea Legislativa recoge las principales actividades desarrolladas por la institución en su tercer año de labores.

El intenso trabajo llevado a cabo en el periodo demuestra claramente que la Defensoría se ha consolidado en el marco de la institucionalidad costarricense. Cada día más habitantes recurren a la institución por considerar que sus derechos han sido violentados por alguna institución pública. Cada día la Defensoría conoce un poco más de la dura realidad que deben enfrentar miles de habitantes. Y cada día la Defensoría debe enfrentar la indiferencia de los funcionarios públicos frente a la gran cantidad de problemas que aquejan a la población.

Dentro de dicho contexto, el informe de labores cumple con un doble propósito. Por un lado sirve para evaluar el trabajo que año con año realiza la institución. Por otra parte, pretende presentar a la Asamblea Legislativa un diagnóstico del estado de la población en cuanto al respeto de sus derechos fundamentales, insumo que debe ser tomado en cuenta para la adecuada labor de producción normativa y para llevar a cabo un efectivo control político por parte del Parlamento.

Corresponde a ustedes, señoras y señores diputados, velar por que en este caso se alcancen ambos objetivos.

San José, 7 de junio de 1996.

Rodrigo Alberto Carazo Z.
Defensor de los Habitantes de la República

Dra. Joyce Zürcher de Carrillo
Defensora Adjunta